

Carta de Trato Digno al Ciudadano

2017

INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD



Cordial saludo estimados ciudadano(a)s:

Para nuestra entidad, la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; por ello conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales en pro de la salud pública de los Colombianos.

En cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el **INSTITUTO NACIONAL DE SALUD** expide la carta de trato digno a la ciudadanía, con el propósito de fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía y nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Conoce tus Derechos

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: www.ins.gov.co.
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
7. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
8. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
9. Exigir la confidencialidad de su información.
10. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
11. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
12. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Conoce tus Deberes

Es de importancia para el Instituto Nacional de Salud divulgar de acuerdo a lo establecido en el artículo 6 de la ley 1437 de 2011, los deberes de las personas:

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

Canales de Atención

Todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

<p>Canal Telefónico:</p>	<p>Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del INS a través de nuestro canal telefónico así:</p> <p>Línea de Atención al Ciudadano (PQRSD): (1) 324 4576 Horario de atención: 8:15 a.m. a 4:45 p.m. (atención durante los días hábiles)</p> <p>PBX: (1) 220 7700 Opción 2</p> <p>Línea Gratuita Nacional: 018000113400</p>	<p>Canal Virtual:</p>	<p>El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles, para registrar su necesidad, puede ingresar a través del canal web:</p> <p>Portal web www.ins.gov.co dando clic en el menú de “Atención al Ciudadano”, ingrese al submenú de “Sistemas de Peticiones, Quejas y Reclamos”.</p> <p>Adicionalmente puede enviar sus inquietudes a contactenos@ins.gov.co</p> <p>Chat Institucional: http://www.ins.gov.co/informacion-ciudadano/Paginas/chat.aspx.</p> <p>Denuncias: denuncias.ciudadano@ins.gov.co</p>
<p>Canal Presencial:</p>	<p>Se realiza atención presencial a través del Punto de Servicio ubicado en la Calle 26 No. 51-20, primer piso, Bloque A, en la ciudad de Bogotá.</p> <p>Adicionalmente, a través de estos canales el ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.</p>	<p>Canal Escrito:</p>	<p>Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en la Calle 26 No. 51-20, primer piso, Bloque A.</p> <p>Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en los Buzones de Sugerencias ubicados en: Entrada principal (portería); Entrada Bloque A; Entrada Bloque B; Entrada Auditorio.</p>



RECUERDE:

- Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por el INS.
- Los trámites y servicios del INS son GRATUITOS y NO requieren de INTERMEDIARIOS.
- Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:

- ✓ Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
- ✓ Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.
- ✓ Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.
- ✓ Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
- ✓ Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia. Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.
- ✓ Relación de documentos que acompañan su petición, revise que estos estén completos.
- ✓ Firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).

Cordialmente,

MARTHA LUCÍA OSPINA MARTÍNEZ *ort*
Directora General Instituto Nacional de Salud

